



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVILINEMAQ  
EIRL CAJAMARCA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Evelin Yulissa Llovera Chunqui

**Asesor:**

Mg. Carlos Álvarez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-6802-1946>

Cajamarca - Perú

2023

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	<b>Raul Santiago Bacigalupo Lago</b>	<b>07785331</b>
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Sarai Nelly Saman Chingay</b>	<b>45650843</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Rafael Andrés Trucios Maza</b>	<b>10734277</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### TESIS FINAL - EVELIN LLOVERA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>revistas.unas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios, ya que con su ayuda y protección he logrado concluir mi carrera, a mi familia por la confianza que depositaron en mí, brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una persona con metas y visiones, por los ánimos y apoyo para cumplir una meta más en mi vida, y seguir cumpliendo cada uno de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, doy gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de vida y capacidad para llegar a este logro tan importante, a mis amados padres por creer en mí y el esfuerzo que pusieron para ayudarme a culminar mis estudios, también agradezco a mis hermanos que siempre están para apoyarme así mismo agradezco a todos mis familiares y personas especiales que confiaron en mí y en mi capacidad.

## Tabla de contenido

Jurado evaluador .....	2
Informe de similitud .....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento .....	5
Tabla de contenido .....	6
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen .....	9
Capítulo I: Introducción .....	11
Capítulo II: Metodología .....	27
Capítulo III: Resultados .....	33
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	49
Referencias .....	56
Anexos .....	62

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala de medición de la encuesta.....	30
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables.....	32
Tabla 3 Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación ascendente.....	34
Tabla 4 Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación descendente.....	36
Tabla 5 Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación horizontal.....	37
Tabla 6 Resultado porcentual desempeño laboral dimensión satisfacción.....	38
Tabla 7 Resultado porcentual desempeño laboral dimensión trabajo en equipo.....	39
Tabla 8 Resultado porcentual desempeño laboral dimensión competencia.....	41
Tabla 9 Prueba de normalidad.....	43
Tabla 10 Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral.....	44
Tabla 11 Correlación entre comunicación ascendente y satisfacción.....	45
Tabla 12 Correlación entre comunicación descendente y trabajo en equipo.....	46
Tabla 13 Correlación entre comunicación horizontal y competencias.....	47
Tabla 15 Matriz de consistencia.....	67

## Índice de figuras

Figura 1 Características de la muestra según género.....	33
Figura 2 Muestra por edad.....	34
Figura 3 Resultado cuestionario-comunicación ascendente.....	35
Figura 4 Resultado cuestionario-comunicación descendente.....	36
Figura 5 Resultado cuestionario-comunicación horizontal.....	38
Figura 6 Resultado cuestionario-satisfacción.....	39
Figura 7 Resultado cuestionario-trabajo en equipo.....	40
Figura 8 Resultado cuestionario-competencia.....	42
Figura 9 Información general de resultados cuestionario variable desempeño laboral.....	42
Figura 10 Información general de resultados cuestionario variable comunicación interna .....	43

## RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo no experimental de tipo correlacional, la población está conformada por 32 colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, no obstante, se tomó como muestra a los 32 colaboradores ya que la población era muy pequeña. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario con una fiabilidad de Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS obteniendo como resultado un valor de 0,863 para la variable de comunicación interna y para la variable de Desempeño laboral arrojó un resultado de 0,801. Finalmente se demostró que existe correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación interna y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL con él un coeficiente Rho Spearman con el valor de 0.788, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0.05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interna, desempeño laboral, correlación, coeficiente, significancia.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between internal communication and work performance in workers of the company Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, non-experimental quantitative research of a correlational type was carried out, the population is made up of 32 employees of the company Servilinemaq EIRL, however, the 32 collaborators were taken as a sample since the population was very small. The technique used in the investigation was the survey and as an instrument the questionnaire was used with a reliability of Cronbach's Alpha through the SPSS program, obtaining as a result a value of 0.863 for the variable of internal communication and for the variable of Work performance, I gave a result of 0.801. Finally, it was demonstrated that there is a very strong positive correlation between the internal communication variable and work performance in the company Servilinemaq EIRL with a Rho Spearman coefficient with a value of 0.788, likewise it presents a level of significance of less than 0.05, that is to say that the variables are related to each other, therefore, when internal communication is properly managed, better job performance will be obtained.

**KEY WORDS:** Internal communication, job performance, correlation, coefficient, significance.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente las empresas de los diversos sectores económicos evalúan la comunicación interna que se da dentro de sus organizaciones, esto con el propósito de analizar su importancia para el desempeño laboral eficiente de sus colaboradores, ya que al tener colaboradores descontentos se obtendrá deficiencia en la empresa. En Cuba, en un estudio que se realizó en el año 2017, se mencionó que los colaboradores son el elemento más indispensable para una organización, estos se convierten en el eje más importante por ello la comunicación interna es una fortaleza en las empresas, si la comunicación es efectiva se logrará tener personal eficiente (Ramírez, Reyes & Montaña, 2017).

Valenzuela, Martines, Sánchez & Briones (2020) aporato que en México la comunicación significa compartir y mostrar ideas, sensaciones, opiniones y pensamientos, en las empresas la comunicación tiene un rol fundamental para la construcción de una cultura organizacional positiva, esta ayuda a que las empresas puedan transmitir sus valores intangibles y su negocios los cuales son sus activos más preciados, la comunicación dentro de una empresa es muy importante ya que no es una opción sino una obligación por ende dentro del círculo de trabajo se debe de informar de las actividades que se desarrollan y servicios que se ofrecen para que los colaboradores puedan estar al tanto de todo teniendo en claro que a tal información se le debe de dar un buen uso.

Ealde Bussines School (2016) de Madrid, hizo mención que la comunicación interna puede parecer elaborado desde los inicios de algún proyecto, pero en oportunidades se han presentado malos entendidos en las diferentes áreas de una empresa lo que impide cumplir con las metas y objetivos propuestos por la misma, las principales razones para que se evidencie una mala comunicación interna son las siguientes: Los miembros de las empresas

hablan diferentes idioma o se expresan distintamente, las actividades de los colaboradores no están orientados a un objetivo en común o no están bien definidos, los colaboradores no están capacitados para la realización de algunas actividades, para ellos se presenta las posibles soluciones, las cuales son: Poner en común el lenguaje y cultura de su área de trabajo, tener en claro los objetivos, roles y metodología de todas las áreas, diseñar el plan de comunicación entre todas las partes de la empresa.

De acuerdo con el diario El Comercio ( 2016) durante el último Congreso Peruano de Gestión de Personas (CPGP), Alejandro Forman Chuck director de Forman Chuck & Asociados y presidente de la Asociación Argentina de Comunicación interna y director de la federación Iberoamericana de Comunicación interna detallo cada uno de los cinco consejos que pueden ayudar a las empresas a mejoras su comunicación interna con herramientas para contar con un desempeño laboral positivo, estas herramientas son: las empresas deberían de estar en los medios sociales para no ser señaladas como muy estrictas, el internet es muy importante para tal comunicación, el colaborador se expresa según sea sus personalidad o cultura y pasa lo mismo con las empresas pero no se refieren a su personalidad sino a su cultura, la comunicación interna positiva muestra que la empresa brinda una información amplia, y por último los colaboradores están en el derecho de abrir caminos propios dentro de la comunicación.

Pastor (2021), en su estudio en Perú para entidades públicas menciona que las ventajas de una comunicación interna constante y eficiente hacen que un colaborador se encuentre informado correctamente en temas de la organización, entienda los objetivos y valores de la empresa poniendo en práctica sintiéndose parte de esta, siendo más productivo y comprometido. La comunicación interna es vital para que cada integrante de una organización pueda desempeñarse apropiadamente, parte fundamental de la imagen y

reputación de una organización es el resultado de lo que dicen y hacen sus colaboradores y uno de los elementos también fundamentales es el desempeño laboral.

En una investigación realizada en la empresa Autonort Cajamarca se mencionó que se vive en una época de globalización y competencia, basado en eso se muestra que la comunicación en el desempeño de los colaboradores es la pieza clave para gestionar una organización, a lo largo del tiempo se ha demostrado que la comunicación es parte de todas las empresas, está cambiando y variando con el pasar del tiempo porque se ha perdido parte de su agilidad. El gerente de la empresa explicó que la problemática está en la comunicación y su repercusión en el desempeño laboral, la interacción constante entre compañeros de trabajo puede resultar fundamental para que la organización logre cada uno de sus objetivos, indicó que la existencia de algunas debilidades dentro de la empresa es por falta de comunicación interna, esto directamente afecta al desempeño de los colaboradores. (Goicochea, 2020)

La empresa en estudio, Servilinemaq E.I.RL, pertenece al sector industrial, donde se brinda el alquiler y servicios de mantenimiento a equipos de maquinaria pesada en proyectos mineros, la empresa cuenta con personal seleccionado y capacitado para el desarrollo de sus actividades, la deficiencia de la empresa se da en la comunicación interna que manejan, esta no es muy buena ya que los colaboradores no tienen en claro sus funciones y actividades a desarrollar, asimismo su desempeño laboral es bajo y la empresa no puede desarrollarse de manera eficiente.

Como se mencionó anteriormente el problema de la empresa en estudios es su baja calidad de comunicación interna, se observa que muchos desconocen el organigrama de la empresa, algunos de ellos no están involucrados en los objetivos específicos que la empresa desea alcanzar, no se pueden expresar de forma abierta, realizan actividades sin tener en

claro el objetivo, su desempeño laboral no es el esperado, no se sienten escuchados, buscan ayuda en terceros, algunos renuncian, la empresa bajo su rentabilidad, la empresa muestra que su personal no está debidamente preparado. Este problema puede causar que la empresa perderá posición en el mercado y en efecto tendrá colaboradores deficientes para la empresa. si bien es cierto los colaboradores en una empresa son la pieza importante para que este pueda generar ingresos y posición en el mercado, si su capital humano no tiene en claro los objetivos e información necesario dentro del ámbito de trabajo, será el mismo quien impida el crecimiento de la empresa (Montoya & Boyero 2016).

La presente investigación se desarrolló en base a dos variables comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq E.I.R.L de Cajamarca. Con respecto a las variables de estudio existen estudios previos a nivel internacional, nacional y local.

Entre las principales investigaciones al nivel internacional, Fernández & Batista (2016) en su tesis titulada “Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, municipio Cumanayagua en la Zona de Defensa Sierrita de Cumanayagua” en Cuba, tiene como objetivo fortalecer la comunicación interna en funcione para elevar los conocimientos adquiridos por su público interno sobre el desarrollo sostenible. Este conocimiento permite nuevas perspectivas de investigación, el estudio tiene como resultad que la estrategia de comunicación que se ha presentado es necesaria para elevar los conocimientos sobre desarrollo sostenible en la Zona de Defensa Sierrita en función al cumplimiento de sus misiones en tiempo de guerra. La investigación demuestra la necesidad de dotar a la Zona de Defensa Sierrita de una estrategia de comunicación.

Ramos (2016) en su tesis titulada “La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL. Universidad Andina Simón Bolívar” en Ecuador de tipo de investigación descriptivo, que tiene por objetivo establecer y definir parámetros que permita mejorar las relaciones laborales en la Agencia de Control y Regulación de Electricidad ARCONEL con el fin de potenciar todos los recursos y las acciones en beneficio de la organización, se realizó el diagnóstico de la empresa con entrevistas donde se encuentran varias situaciones para mejorar la comunicación interna, las relaciones personales entre los integrantes y el ambiente laboral. Por ello se planteó una propuesta de plan de comunicación interna para establecer estrategias que permitan dirigir, orientar y motivar la participación de los trabajadores reduciendo los conflictos laborales.

De salas (2016) en su tesis titulada “La comunicación interna empresarial en el desarrollo estratégico de las personas multinacionales españolas en el siglo XXI” en Valencia, tiene por objetivo principal ayudar a que las altas direcciones de las empresas españolas, en especial del director de Comunicación sean conscientes de las diferencias y de la importancia de la comunicación interna en una empresa. El proceso de investigación implica el uso de métodos de investigación cuantitativos y su instrumento de medida es el cuestionario. Los resultados de esta investigación demuestran que el ámbito de la comunicación interna en empresa multinacionales españolas no tienen en claro la capa internacional de las organizaciones, por ende, es momento de aprovechar el apoyo y atención que la alta dirección presta a la comunicación interna para que se convierta en estrategias de las organizaciones.

En el estudio que realizó Clark (2018) en su tesis titulada “Factores que influyen en el Desempeño Laboral de los empleados de servicio de las empresas Hoteleras del Sur de

Sonor” en Sonora, representa al desempeño laboral como de gran importancia para el sector servicios porque este no se considera como un sector no productivo, ya que no produce bienes tangibles, pero si contribuye a la generación de productos, en este sector se encuentra el turismo que genera empleos y ser la potencia del desarrollo local y regional (CPTM, 2017). El objetivo general de la investigación es analizar la probabilidad de influencia que tiene los factores como la satisfacción laboral, estabilidad económica, relación con los superiores, las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, la metodología empleada es de modelos de variable dependiente limitada. Como resultados se obtuvo que la estabilidad económica y la relación con los superiores tienen efectos estadísticamente positivo y significativo con el desempeño laboral y que las condiciones y medio ambiente en el trabajo y los problemas con los compañeros de trabajo no afecta a la variable.

Zaens (2017) en sus tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa” en Nicaragua, tiene por objetivo principal analizar el Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua periodo 2016, la metodología tomada en cuenta es de enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo, la muestra fue de 59 trabajadores y funcionarios. Como resultados se obtuvo que el desempeño laboral en esta organización es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido donde la toma de decisiones se realiza en gran manera individual careciendo un plan de capacitación.

A nivel nacional se encuentran estudios como el estudio en la tesis de Julca (2020) titulada “Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital” en Lima, que tiene como objetivo principal conocer a profundidad la variable de comunicación interna en cada una de

sus diferentes perspectivas analizadas en base a sujetos y organizaciones que pertenecen a investigación realizada. Los resultados evidencian que la organización en un 70% le brinda mayor importancia a la comunicación descendente y a la transmisión de la información por medios tradicionales para los colaboradores de mandos medios y bajos.

En la tesis de Urbina (2019) titulada “Comunicación interna y Trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios básicos de salud” en Huacho, tuvo por objetivo Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipos de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho en el 2017, como resultados se obtuvo a través del análisis de chi cuadrado ( $p > 0.05$ ) se determinó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Al analizar la tabla cruzada se aprecia que de los 52% (83) colaboradores que presentan mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en equipo). Conclusión: En el análisis de Chi cuadrado se tomó el modelo de significación asintótica por presentar más de 20% de casillas menor a 5 del valor esperado, en el resultado se halló un p-valor de  $0.001 > 0.05$ , asumiendo que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo.

Ríos (2016) en su tesis titulada “Comunicación Interna y su relación con el Manejo de Conflictos del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Martín” en Tarapoto, se planteó como objetivo establecer la relación existente entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2016. La metodología utilizada fue tipo de investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 179 colaboradores. En los resultados se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la

comunicación interna y el manejo de conflictos, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0,896 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cossío (2018) en su tesis titulada “Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes expreso internacional palomino SAC “en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018. El estudio de investigación es de tipo básico, con el diseño tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal (transaccional) no experimental, aplicando el método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por una muestra de 111 trabajadores, para recopilar los datos se utilizó el cuestionario de desempeño laboral que en el procesamiento de datos alcanzo un nivel de confiabilidad del 0,786 indicando que es una correlación positiva muy alta y el cuestionario de clima organizacional que en el procesamiento de datos alcanzo un nivel de confiabilidad del 0,285 indicando que es una correlación positiva muy alta. De acuerdo a los resultados obtenidos, estos evidenciaron que el nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño laboral fue de  $p= 0,027$ , evidenciando que existe una correlación positiva alta.

A nivel local se tiene algunos estudios como de Cabrera (2017) en su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Cajamarca”, tiene como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca. De acuerdo a los resultados obtenidos, se propone un plan de comunicación para lograr mejorar de la comunicación organizacional interna para el fortalecimiento del clima laboral de los

trabajadores administrativos de la UNC. En lo referentes de la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios, se empleó la Investigación Correlacional, que es aquella que determina si dos variables están correlacionadas o no. Los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas al personal administrativo de la UNC, podemos obtener como primera conclusión que la comunicación organizacional interna se relaciona en un 92% de manera significativa en el desarrollo de un adecuado clima laboral, ya que es fundamental que se pueda consolidar una estructura formal en los procesos de comunicación de la universidad, siendo la comunicación organizacional interna un instrumento vital para el fortalecimiento del Desempeño Laboral.

Alfaro y De la Torre (2019), en su tesis titulada “Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca”, que tiene por objetivo general determinar la influencia de las herramientas internas de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de distintas áreas en Cineplanet Cajamarca. Los resultados a los que se concluyó fueron que las herramientas de comunicación interna descendente si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca, ya que, el desempeño laboral de los colaboradores mejora con el buen empleo de las herramientas de comunicación y ayuda a que los colaboradores desarrollen mejor las tareas que se les encomienda, además que se sientan identificados y parte fundamental de la empresa.

Tejada, Ramírez & Vásquez (2019) en su tesis titulada “La Incorporación de personas y el Desempeño Laboral en Cajamarca”, tiene por objetivo Determinar la relación entre la incorporación de personas y el desempeño laboral en la empresa Betoscar Servis E.I.R.L., en Cajamarca, en el período 2018. La metodología que se utilizó es descriptiva-correlacional ya que se describe la incorporación de personas y el desempeño laboral, por medio de sus

dimensiones e indicadores; y a su vez, es correlacional, puesto que busca determinar las relaciones entre las variables. En los resultados se pudo observar que el coeficiente de correlación de Pearson indica la existencia de una relación directamente proporcional y muy débil entre la incorporación de personas y el desempeño laboral, es decir la relación que existe entre las variables es de 0.058.

Para poder sustentar la presente investigación se presentan las siguientes bases teóricas con respecto a la Comunicación Interna.

La comunicación interna se refiere a un proceso donde individuos que se encuentran en un ambiente en común interactúan e intercambiar información, esta comunicación se traslada a las organizaciones donde se convierten en un elemento básico en el cual participan cada uno de los miembros (Bermúdez 2016), podemos decir que la comunicación dentro de una organización se puede dar de forma ascendente donde puede expresar su punto de vista, descendente cuando la información brindan los altos rangos de la organización (Quintos 2020) y horizontal cuando solicita apoyo y coordina algunas actividades (Polo 2020).

Entre las dimensiones de comunicación interna se tiene a la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

La comunicación ascendente es el mensaje que se trasmite de subordinado a superiores, esto se da normalmente para realizar algunas preguntas, recibir algunas retroalimentaciones o sugerencias, esta puede ayudar a medir el clima laboral, fundamentalmente promueve la participación de los empleados permitiendo que ellos también puedan tomar decisiones, mejora el conocimiento de los colaboradores de las empresas (Ramos, Paredes, Terán & Lema 2016). Dentro de la dimensión de comunicación ascendente se encuentra los indicadores flujo de información y confianza.

El flujo de información se refiere al movimiento instrucciones dentro de una empresa, en la mayoría de las organizaciones el flujo de información se da de arriba hacia abajo o viceversa, esta información puede ser de tipo estratégico, financiero, de recursos humanos, procedimientos, ordenes de trabajo, requerimiento de materiales (El Equipo de Redacción de Drew 2020).

La confianza en la mayoría de las empresas aumenta la productividad, mejora el clima laboral y fomenta el trabajo en equipo, confiar en los colaboradores no es un trabajo fácil para los directivos de una empresa y más cuando estos están sometidos al 100% en el trabajo, existen dos tipos de confianza la primera es la técnica la cual abarca la capacidad del colaborar al desempeñar sus actividades o la toma de decisiones, la segunda motivacional que depende del compromiso percibido de los colaboradores (Lannotti, 2016).

La comunicación descendente es la que se realiza de arriba hacia abajo, esta comunica metas, tareas, instructivos, retroalimentación. Entre los beneficios de esta comunicación se tiene a que se transmite información sobre el trabajo, instruir y orientación en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, puede controlar y evaluar el desempeño (Comunicación Organizacional 2018). Dentro de la dimensión de comunicación descendente se encuentra el indicador de capacitación laboral.

La capacitación laboral es una herramienta efectiva para un buen desempeño laboral, es por ello las empresas procuran obtener un personal debidamente capacitado para poder alcanzar los objetivos de la empresa, al contar con capacitaciones al personal la empresa crea innovación, estrategias competitivas, corporativas y funcionales. Las capacitaciones ayudan a que la empresa tenga mayor rentabilidad, ayuda a la relación eficiente entre trabajadores mejorando la comunicación diariamente (Cota & Ibera 2017).

La comunicación Horizontal es un intercambio de información entre colaboradores del mismo nivel jerárquico, esta comunica con esta influida por dos aspectos: la organización funcional que requiere de un análisis para cada una de las actividades o funciones que se desempeñan en la empresa, el otro aspecto es la organización jerárquica es la que determina las líneas de superioridad en la empresa y sus actividades (Navarro 2017). Dentro de la dimensión de comunicación horizontal se encuentra el indicador de identidad laboral.

La identidad laboral ha sido definida como el conjunto de significados que define que es uno cuando desarrollar algún tipo de actividades. La identidad laboral de un trabajador se define a un concepto basado en el trabajo, constituido por las entidades ocupacionales, así mismo es la relación de los trabajadores con su trabajo (Moreno, Torres, Martines & Vesga 2018).

Por otra parte, se tiene la teoría de la variable desempeño laboral. Para ello Acosta (2018) menciona que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que manifiesta el colaborador en la empresa, es la evaluación individual que se basa en analizar el esfuerzo del trabajador. Un buen desempeño laboral se evidencia en la satisfacción donde el colaborador está conforme con respecto a su entorno y condición (Boada 2019), trabajo en equipo en la que los colaboradores participan activamente buscando una bien en común (Sotelo 2019) y competencia que son las habilidades y conocimientos del colaborador (Rivas & Rojas 2020).

Entre las dimensiones del desempeño laboral se tiene a satisfacción, trabajo en equipo y competencias.

La satisfacción se la define como un estado emocional positivo o agradable que resulta de las experiencias laborales que un individuo experimenta, es el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo, así como tiene sentimientos positivos, también se

encuentran los sentimientos negativos ya que la satisfacción laboral es cambiante porque crecen decrecen, hablar de este tema hace referencia a hablar de actitudes lo indica Chiang & Santa María (2015). Dentro de la dimensión de satisfacción se encuentra los indicadores de remuneración y condiciones de trabajo.

La remuneración según Pedrosa (2020) es todos tipo de retribución que se ofrece por la compensación o prestación de servicios, también puede ser vista como tipo de pago ya sea en partes o tota, este término está asociado al salario que se le ofrece a un individuo por parte de su empleador que ha realizado algún servicio, sin embargo, también se puede asociar con remuneración a cualquier tipo de producto bancario como deposito, fondo de inversión, cuenta corriente y otros. Existen tres tipos de remuneración los cuales son, salarial que tiene que ver con el pago de dinero, remuneración es especies que se da a través de seguros de salud y algunos beneficios que la empresa puede brindar, por último, la remuneración que ofrece las vacaciones y algunos beneficios más para el trabajador.

Las condiciones de trabajo pueden ser definidas los factores que pueden determinar las condiciones en las que un trabajador desempeña sus labores, en esta se incluyen las horas de trabajo, la organización de dicho trabajo, la actividad a realizar en el trabajo y los servicios de bienestar social y beneficios al trabajador, este también puede tener aspectos negativos para el trabajador como por ejemplo accidentes, salud en riesgo y posible pérdida humana indica Ocsa & Huayra (2017).

El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo en conjunto de individuos que tienen un mismo objetivo, aunque las actividades se desarrollen de manera distinta, estos equipos se crean para aportar conocimientos, compartir información para poder conseguir un mismo objetivo. Las principales características del trabajo en equipo es compartir los objetivos, ganas de cooperar unos con otros, visualización positiva de las metas,

comunicación efectiva y potenciar posibles ideas con creatividad (Peiró 2020). Dentro de la dimensión de trabajo en equipo se tiene el indicador de compromiso.

El compromiso es un acto voluntario de lealtad y consistencia, se da cuando un empleado se identifica con una organización determinada procurando cumplir sus metas y objetivos, las empresas y sus directivos deberían de comenzar a impulsar el compromiso labora para que puedan sobresalir en el mercado, los tipos de compromiso son los siguientes: compromiso afectivo que se da cuando existe un vínculo emocional hacia su trabajo, compromiso de necesidad se produce cuando un profesional tiene un apego a la empresa por el tiempo que está en ella, y finalmente el compromiso normativo que es cuando el empleado se siente fuertemente involucrado por la empresa (P & A Group 2017).

Las competencias laborales son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una persona desarrolla para comprender, transformar y desempeñar responsabilidades de forma adecuada, las partes que comprenden la competencia son: el conocimiento el cual se aprende a través de la experiencia, destreza que son el resultado de la aplicación de conocimientos varias veces, la habilidad que es un potencial para llevar tareas físicas y mentales, y por último el comportamiento que es la reacción de un individuo ante una situación (Acendo 2020). Dentro de la dimensión de competencia se tiene el indicador de cumplimiento de tareas.

La gestión de tareas es un proceso que consiste en supervisar las actividades de principio a fin, esta permite tomar mejore de decisiones oportunas el tiempo real, los beneficios inmediatos de la gestión de tareas son dos pues define claramente el objetivo general de la empresa y de cada departamento, lo otro es que crea un sistema de evaluación de resultados que aumentan la motivación de todo el personal para alcanzar los mismos objetivos (Moliner 2019).

## **1.2. Formulación del problema**

¿Existe relación entre comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?

### **1.2.1. Problemas específicos.**

¿Existe relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?

¿Existe relación entre comunicación descendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?

¿Existe relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

### **1.3.2. Objetivos específico**

Determinar la relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Determinar la relación entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021

Determinar la relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021

### 1.4.2. Hipótesis Especificas

H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es de tipo Cuantitativo, como lo mencionan Alan, Quesada & Arce(2018) este enfoque también es conocidos como empírica analítica basada en los aspectos numéricos para poder analizar, investigar y comprobar, esta investigación predomina la cantidad y el manejo estadístico matemático, el objetivo de una investigación cuantitativa es adquirir los conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que permita conocer la realidad recopilando y analizando los datos obtenidos de las diferentes formas, por ello la presente investigación se basará en observar el comportamiento de las variables comunicación interna y desempeño laboral las cuales serán evaluadas mediante los niveles de confianza utilizando la estadística. Es una investigación aplicada ya que determinar la causa de un problema encontrado en la organización y dando respuesta a la pregunta de investigación (Lozada 2014)

La investigación realizada según el diseño es No experimental, Dzul (2015) describe a la investigación no experimental como un proceso sin manipular variables, se basa en la observación de fenómenos igual a como se encuentran en sus contextos, se efectúa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades.

El alcance de esta investigación es Correlacional y según Moreno (2018), esta investigación pretende visualizar como se relacionan diversos fenómenos entre sí, esta busca relacionar dos conceptos, categorías o variables. El objetivo de esta investigación es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de variables en común. Por tanto, esta investigación es correlacional porque buscar relacionar variables en este caso comunicación interna y desempeño laboral.

Es una investigación transversal ya que se recopila u observa la información en un grupo de personas y en un determinado tiempo (Huaire 2019)

La población, La unidad de análisis es el principal objeto o elemento con el que este estudio será investigado, por lo que la unidad de análisis será “El colaborador”. La población en estudios consta de 32 trabajadores. de la empresa Servilinemaq EIRL. La Muestra es de la siguiente manera.

La muestra es censal, ya que se realizó en base al total de colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, ya que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña (López & Fachelli 2015).

#### Técnicas

La técnica de recolección de datos es la Encuesta, esta es una técnica que consiste en una entrevista por cuestionario que se da de manera impresa o digital destinado para obtener respuestas sobre el problema en estudio y los sujetos que aportan la información son los responsables del desarrollo de dicha encuesta. Las ventajas de esta técnica es que al aplicarse se asegura un mejor modo de obtener opiniones más relevantes y obtener resultados certeros (Lanuez & Fernández 2014).

EL Instrumento es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2016). Para el recojo de información del presente estudio se utilizó el Cuestionario, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de

datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas.

En el estudio se utilizó un instrumento con 05 opciones de respuesta conforme la escala de Likert de la tabla 1, esta escala es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas 2018). Se elaboro el cuestionario con 25 preguntas las cuales se aplicaron a los colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, con la finalidad de recolectar información sobre comunicación interna y desempeño laboral. El cuestionario está compuesto por dos partes, la primera consta de 13 preguntas que evalúan la comunicación interna en las dimensiones comunicación ascendente, descendente y horizontal. La segunda parte consta de 12 preguntas que evalúan el desempeño laboral en las dimensiones de satisfacción, trabajo en equipo y competencia, preguntas cuyas respuestas están organizadas en una escala de 5.

Tabla 1

*Escala de medición de la encuesta.*

Escala	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad de información

Para la investigación se utilizó en instrumento previamente validado por 3 expertos de acuerdo a la coherencia de los ítems y los objetivos de la investigación; por lo que los investigadores emitieron su opinión en un formulario de juicio de expertos debidamente

firmados. Esto manifiesta que el instrumento es aplicable para esta investigación, para medir la confiabilidad fue sometida la prueba estadística Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS obteniendo como resultado un valor de 0,863 para la variable de comunicación interna y para la variable de Desempeño laboral arrojó un resultado de 0,801.

#### Procedimiento de tratamiento de información

Para la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento para obtener la información mediante el cuestionario de 25 preguntas: Se solicitó permiso a la empresa para aplicar el instrumento de recolección de datos, se dio a conocer a los colaboradores el objetivo de la solución de dicho instrumento, el instrumento se aplicó de manera presencial, el instrumento se aplicará desde el 01-11-2021 al 15-11-2021 y los datos se recolectaron en una Excel.

#### Análisis de información

Para el análisis de la información se utilizó la herramienta Excel y el programa SPSS en la versión IBM 25, esto permitió elaborar tablas que describen cada uno de los resultados obtenidos de las dimensiones y variables, para la presentación de la investigación se utilizó la herramienta Word.

#### Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se han utilizado los valores éticos trabajando con la empresa Servilinemaq EIRL a la cual se solicitó la autorización correspondiente a dicha empresa para poder aplicar el instrumento seleccionado así mismo esta investigación estará regida en las normas APA, salvaguardando la calidad de la investigación y evitando algún tipo de plagio, mostrando originalidad, derechos de autor y confiabilidad. Por lo mismo en esta investigación se han mencionado todas las referencias

que se han utilizado para poder ser sustentado fortaleciendo los conceptos teóricos que se obtuvieron en tesis, libros, blogs profesionales, artículos, etc. Se cumple con indicar las fuentes en cada tabla y figura. Se cumple con la Ley universitaria y con el Reglamento de Grados y títulos de UPN.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de variables.*

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>					
<b>TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVILINEMAQ EIRL CAJAMARCA 2020.”</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ítems</b>
<b>Variable X: Comunicación Interna</b>	La comunicación interna se refiere a un proceso donde individuos que se encuentran en un ambiente en común interactúan e intercambiar información, esta comunicación se traslada a las organizaciones donde se convierten en un elemento básico en el cual participan cada uno de los miembros (Bermúdez 2016).	Es la comunicación interna dirigida al cliente interno, es decir al colaborador.	Comunicación ascendente	Flujo de información	Ítem 01, 02, 03, 04
				Confianza	Ítem 05
			Comunicación descendente	Capacitación laboral	Ítem 06, 07, 08, 09
			Comunicación horizontal	Identidad laboral	Ítem 10, 11, 12, 13
<b>Variable Y: Desempeño Laboral</b>	El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que manifiesta el colaborador en la empresa, es la evaluación individual que se basa en analizar el esfuerzo del trabajador. Un buen desempeño laboral requiere de las responsabilidades de los colaboradores y de sus superiores (Acosta 2018).	Es la calidad de trabajo que realiza un colaborador dentro de una empresa.	Satisfacción	Remuneración	Ítem 14, 15
				Condiciones de trabajo	Ítem 16, 17
			Trabajo en quipo	Compromiso	Ítem 18, 19, 20, 21
			Competencias	Gestión de tareas	Ítem 22, 23, 24, 25

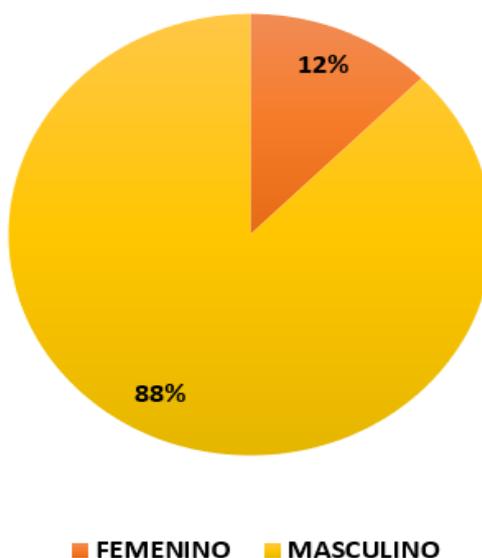
Fuente: *Elaboración propia*

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados de la aplicación del cuestionario aplicado a los colaboradores de le empresa Servilinemaq EIRL, el cual tiene una escala de niveles del 1 al 5, donde el primer nivel es nunca y el quinto nivel es siempre, esta información tiene una muestra de 32 elementos.

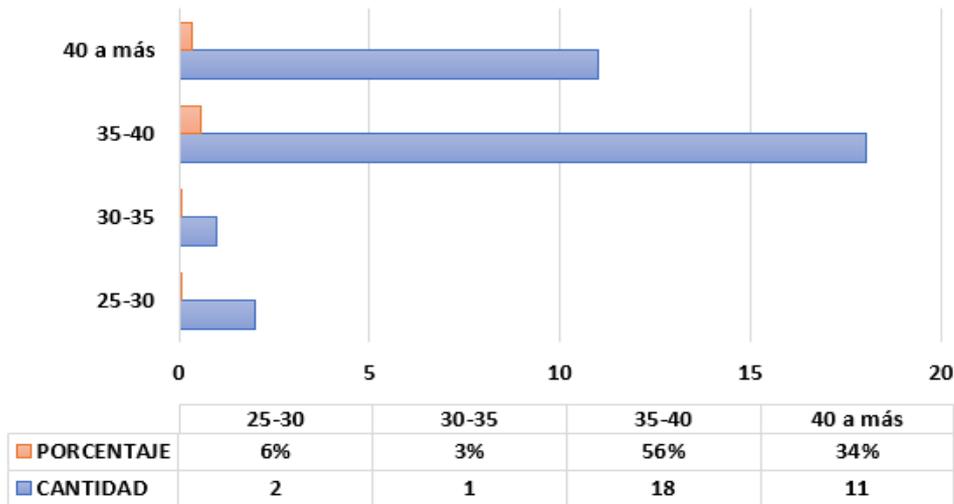
Los resultados han sido organizados tomando en cuenta información como sexo y edad, luego por variables las cuales son comunicación interna y desempeño laboral, cada una con sus respectivas dimensiones, así mismo se realizó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de Spearman.

A continuación, se presenta la información descriptiva.



**Figura 1** Características de la muestra según género.

En la figura 1 se evidencia que el 12% de la muestra pertenecen al sexo femenino y el 88% pertenecen al sexo masculino de un total de 32 encuestados los cuales son los colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL – Cajamarca 2021.



**Figura 2** Muestra por edad

En la figura 2 se muestra el rango de edades de los encuestados de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, el 6% pertenece a los intervalos de 25 a 30 años, el 3% comprendido de 30 a 35 años, el 56% comprendido de 35 a 40 años, y por último el 34% comprendido de 40 años a más.

En la presente investigación se muestra los resultados obtenidos de las variables comunicación interna y desempeño laboral con sus dimensiones respectivas.

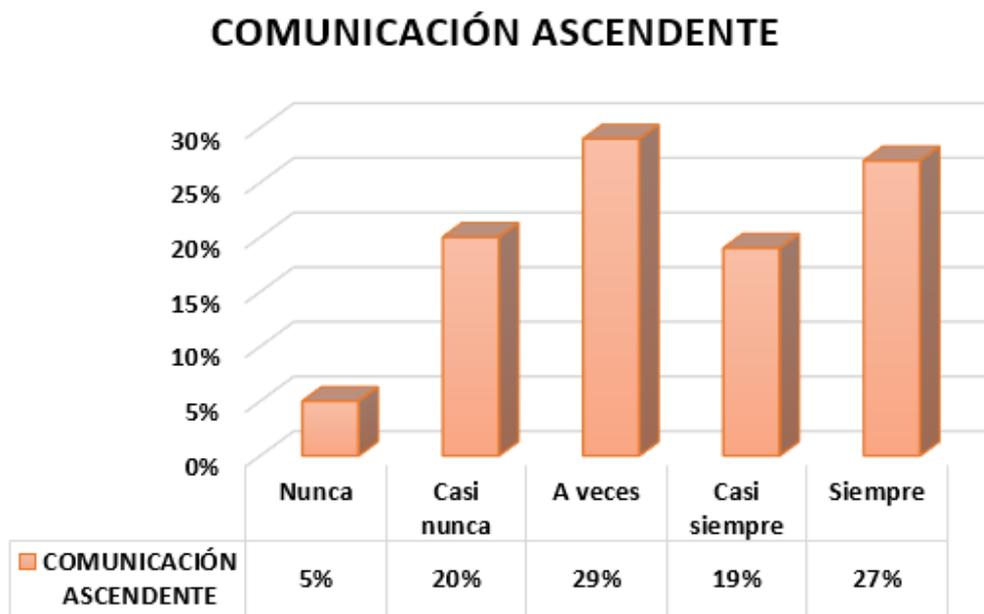
Tabla 3

*Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación ascendente.*

DIMENSION COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>P1</b> ¿Considera que el flujo de información es suficiente para que resuelva todas sus dudas respecto a sus consultas?	6%	28%	31%	19%	5%
<b>P2</b> ¿Considera que su jefe se comunica de manera sencilla y precisa?	3%	44%	25%	16%	13%
<b>P3</b> ¿Considera que su jefe transmite la misión, visión y objetivos de su organización?	0%	19%	41%	28%	16%
<b>P4</b> ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación en la empresa?	9%	9%	50%	22%	9%
<b>P5</b> ¿Considera que la confianza entre empleador y trabajador es fundamental para una comunicación eficiente?	0%	0%	0%	9%	91%
<b>% COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	<b>5%</b>	<b>20%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 3 para la variable comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente al realizar el cuestionario se observó que el 19% considera que casi siempre el flujo de información que reciben es suficiente para resolver sus dudas, el 16% considera que casi siempre su jefe se comunica de manera sencilla, el 28% considera que casi siempre que su jefe transmite los objetivos de la empresa, el 22% considera que casi siempre la información que recibe se da por los canales de comunicación formales y por último el 9% considera que casi siempre hay confianza entre empleador y colaborador.



**Figura 3** Resultados cuestionario – comunicación ascendente

En la figura 3 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 5% respondió que nunca se da una comunicación ascendente dentro de la empresa, 20% respondió casi nunca, 29% a veces, 19% casi siempre y el 27% que siempre se evidencia una comunicación ascendente.

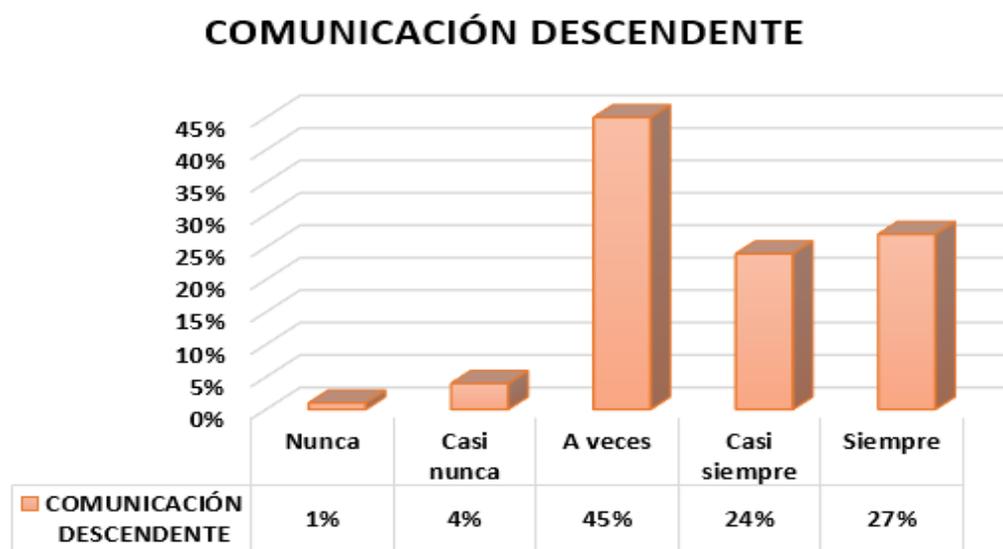
Tabla 4

*Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación descendente.*

DIMENSION COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>P6</b> ¿Considera que la capacitación laboral es pieza clave para un desempeño mejor en las actividades que desarrolla en la empresa?	0%	0%	0%	22%	78%
<b>P7</b> ¿Considera usted que aprovecha las criticas oportunas para crecer profesionalmente?	3%	16%	38%	41%	3%
<b>P8</b> ¿Considera que cuenta con la preparación necesaria para realizar sus actividades?	0%	0%	78%	13%	9%
<b>P9</b> ¿Cuenta con la información necesaria para realizar sus actividades?	0%	0%	66%	19%	16%
<b>% COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>45%</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 4 para la variable comunicación interna en su dimensión comunicación descendente al realizar el cuestionario se observó que el 22% considera que casi siempre la capacitación laboral es pieza clave para mejorar el desempeño, el 41% considera que casi siempre aprovecha las críticas para crecer profesionalmente, el 13% considera que casi siempre es cuentan con preparación para realizar sus actividades, el 19% considera que casi siempre cuentan con la información necesaria para realizar sus actividades.



**Figura 4** Resultados cuestionario – comunicación descendente

En la figura 4 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 1% respondió que nunca

se da una comunicación descendente dentro de la empresa, 4% respondió casi nunca, 45% a veces, 24% casi siempre y el 27% que siempre se evidencia una comunicación descendente.

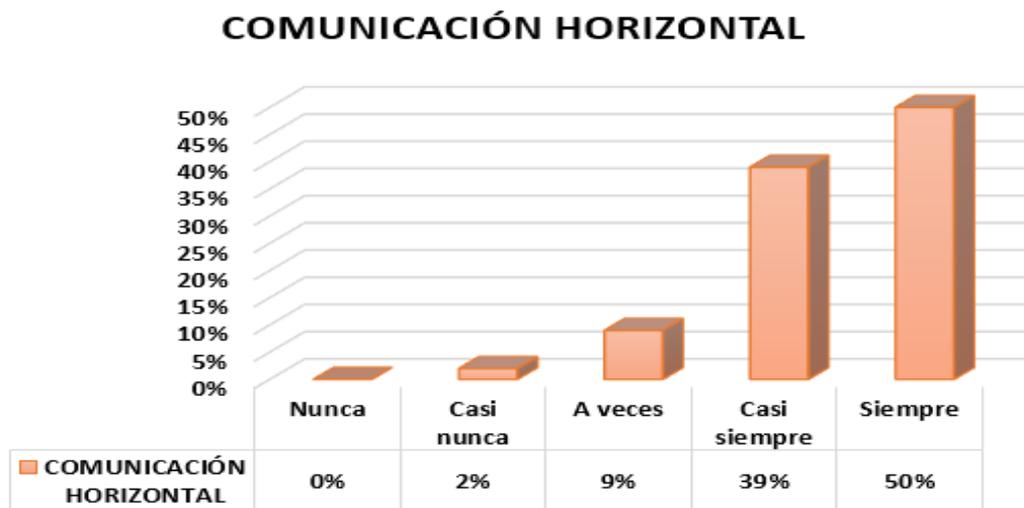
Tabla 5

*Resultado porcentual comunicación interna dimensión comunicación horizontal.*

DIMENSION COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>P10</b> ¿Considera que la identidad laboral permite que usted pueda crecer profesionalmente en la empresa?	0%	0%	0%	25%	75%
<b>P11</b> ¿Considera que tiene bien definido sus funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?	0%	0%	28%	50%	22%
<b>P12</b> ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de objetivos de su organización?	0%	0%	0%	0%	100%
<b>P13</b> ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	0%	6%	9%	81%	3%
<b>% COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>39%</b>	<b>50%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 5 para la variable comunicación interna en su dimensión comunicación horizontal al realizar el cuestionario se observó que el 25% considera que casi siempre la identidad laboral les permite crecer profesionalmente, el 50% considera que casi siempre tiene bien definido sus funciones y responsabilidades en su trabajo, el 0% considera que casi siempre se siente comprometido por el cumplimiento de objetivos organizacionales, el 81% considera que casi siempre se siente parte y comprometido con la organización.



### Figura 5 Resultados cuestionario – comunicación horizontal

En la figura 5 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 0% respondió que nunca se da una comunicación horizontal dentro de la empresa, 2% respondió casi nunca, 9% a veces, 39% casi siempre y el 50% que siempre se evidencia una comunicación horizontal.

Tabla 6

*Resultado porcentual desempeño laboral dimensión satisfacción.*

DIMENSION SATISFACCION	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>P14</b> ¿Considera que la remuneración que percibe en la empresa cubre sus expectativas?	0%	0%	0%	47%	53%
<b>P15</b> ¿Considera que la remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	0%	0%	0%	47%	53%
<b>P16</b> ¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del gerente como del supervisor son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	0%	0%	6%	56%	38%
<b>P17</b> ¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	0%	6%	84%	3%	6%
<b>% SATISFACCION</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>23%</b>	<b>38%</b>	<b>58%</b>

En la tabla 6 para la variable desempeño laboral en su dimensión comunicación horizontal al realizar el cuestionario se observó que el 47% considera que casi siempre la remuneración que percibe cumple sus expectativas, el 47% considera que casi siempre la remuneración que recibe cubre sus necesidades personales y familiares, el 56% considera que casi siempre el entorno y el trato que recibe son factores que, a desempeñarse mejor, el 3% considera que casi siempre se da incentivos y recompensas.

### SATISFACCION

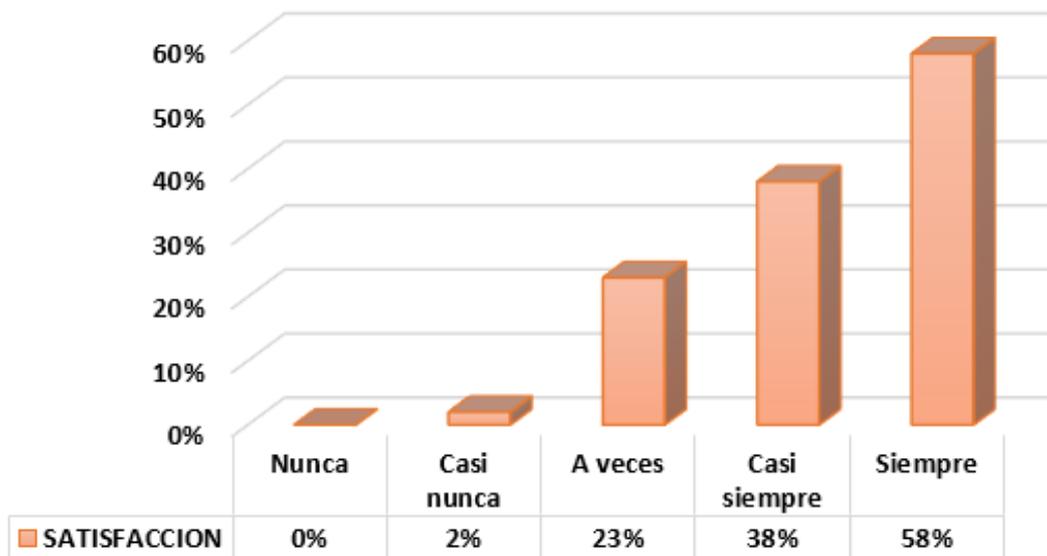


Figura 6 Resultados cuestionario – satisfacción

En la figura 6 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 0% respondió que nunca se da la satisfacción dentro de la empresa, 2% respondió casi nunca, 23% a veces, 38% casi siempre y el 58% que siempre se evidencia la satisfacción.

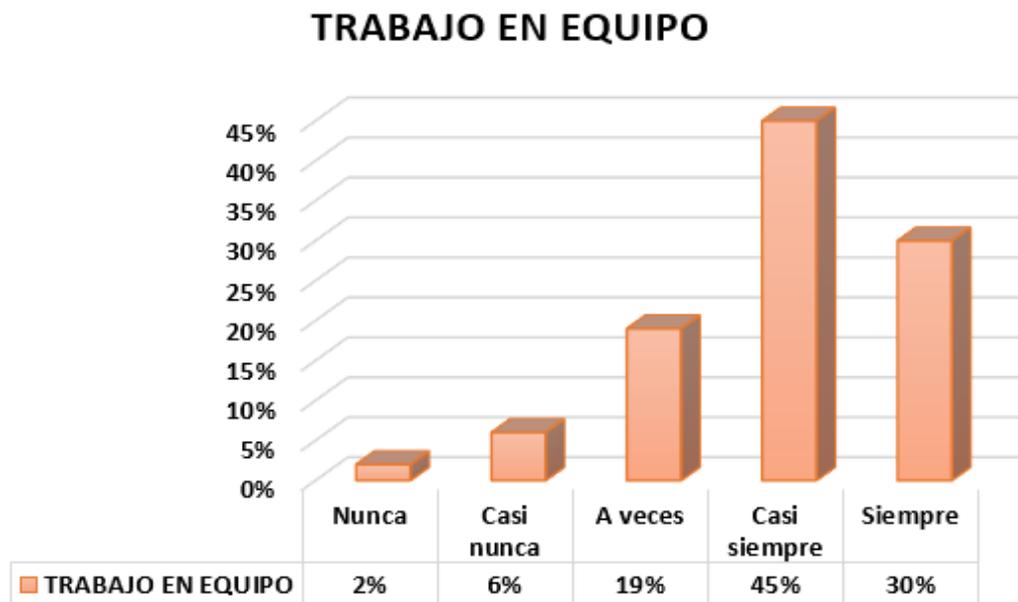
Tabla 7

Resultado porcentual desempeño laboral dimensión trabajo en equipo.

DIMENSION TRABAJO EN EQUIPO	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
P18 ¿Considera que el compromiso entre empleador y trabajador permite que su desempeño laboral sea positivo?	0%	0%	3%	31%	66%
P19 ¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	3%	3%	38%	41%	16%
P20 ¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	0%	3%	28%	59%	9%
P21 ¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	3%	16%	6%	47%	28%
<b>% TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 7 para la variable desempeño laboral en su dimensión comunicación horizontal al realizar el cuestionario se observó que el 31% considera que casi siempre que el compromiso entre empleador y colaborador permite un mejor desempeño laboral, el 41% considera que casi siempre participar en la toma de decisiones en le empresa incrementa su compromiso, el 59% considera que casi siempre las actividades realizadas se comparte con ellos, el 47% considera que casi siempre conocen la visión, misión y objetivos de la empresa.



*Figura 7* Resultados cuestionario – trabajo en equipo

En la figura 7 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 2% respondió que nunca se da el trabajo en equipo dentro de la empresa, 6% respondió casi nunca, 19% a veces, 45% casi siempre y el 30% que siempre se evidencia el trabajo en equipo.

Tabla 8

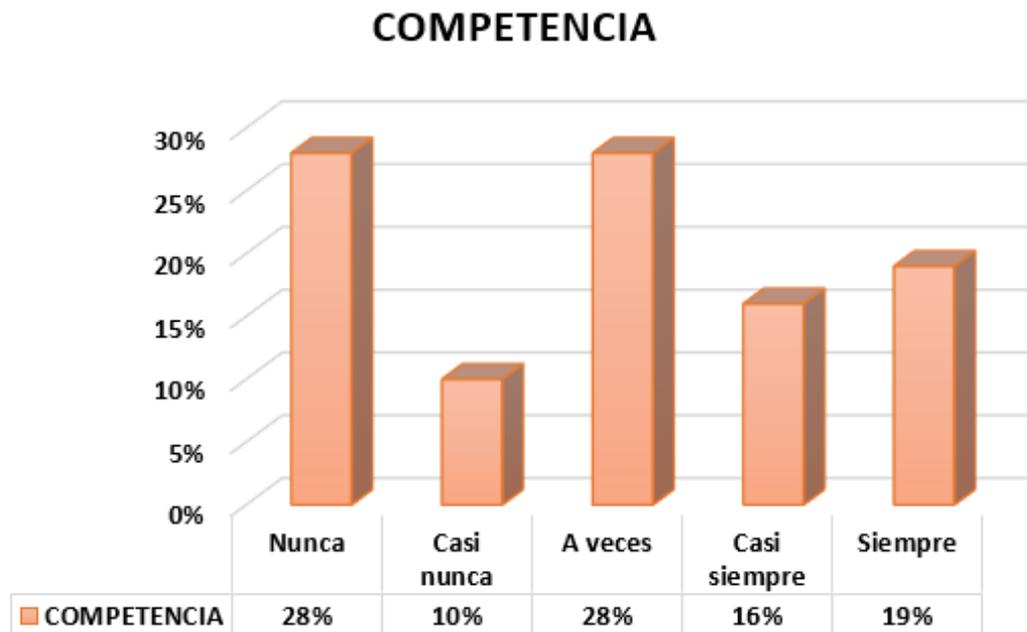
*Resultado porcentual desempeño laboral dimensión competencia.*

DIMENSION COMPETENCIA	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

<b>P22</b>	¿Considera que la gestión de tareas en la empresa discrimina a algún colaborador?	91%	6%	3%	0%	0%
<b>P23</b>	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	0%	0%	9%	31%	59%
<b>P24</b>	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	3%	3%	53%	25%	16%
<b>P25</b>	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	16%	31%	47%	6%	0%
<b>% COMPETENCIA</b>		<b>28%</b>	<b>10%</b>	<b>28%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

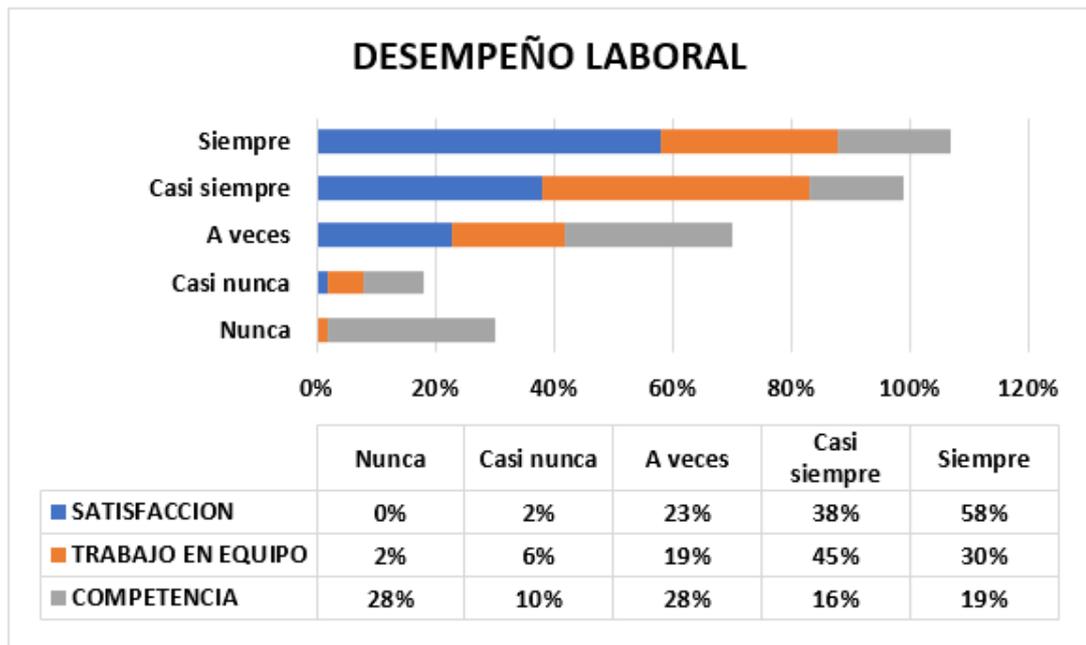
En la tabla 8 para la variable desempeño laboral en su dimensión comunicación horizontal al realizar el cuestionario se observó que el 0% considera que casi siempre la gestión de tareas discrimina al colaborador, el 31% considera que casi siempre cumplir con las tareas diarias le permite desarrollarse personalmente, el 25% considera que casi siempre la participación de sus compañeros mejora sus tareas, el 6% considera que casi siempre son guiados por su supervisor.



**Figura 8** Resultados cuestionario – competencia

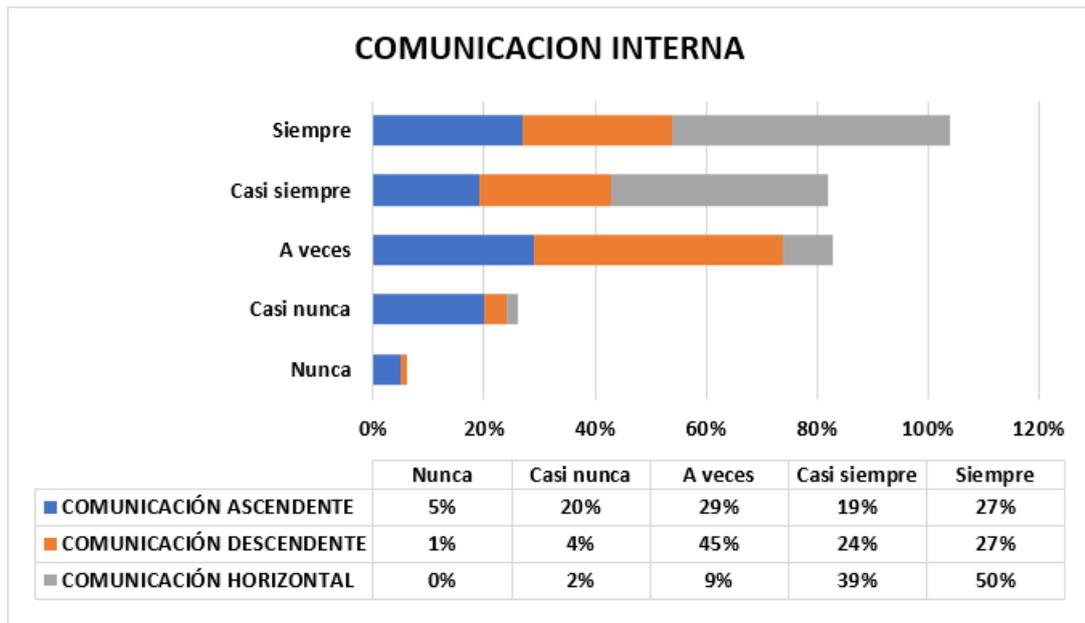
En la figura 8 se muestra el porcentaje de resultados del cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL, según el intervalo el 28% respondió que nunca se da la competencia dentro de la empresa, 10% respondió casi nunca, 28% a veces, 16% casi siempre y el 19% que siempre se evidencia la competencia.

Resultado general del cuestionario aplicado



*Figura 9* Información general de resultados cuestionario variable Desempeño laboral.

En la figura 9 se muestra los resultados obtenido en el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 para la variable Desempeño laboral, según los intervalos considerados por cada una de las preguntas mostrando que la satisfacción laboral en los trabajadores alcanzo el 58% donde consideran que siempre se da esta dimensión, el trabajo en equipo alcanzo el 30% así como también la competencia alcanzo el 19% donde indican que siempre se manifiestan estos aspectos.



*Figura 10* Información general de resultados cuestionario variable Comunicación interna.

En la figura 10 se muestra los resultados obtenido en el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 para la variable Comunicación interna, según los intervalos considerados por cada una de las preguntas mostrando que la comunicación ascendente en los trabajadores alcanzo el 27% donde consideran que siempre se da esta dimensión, la comunicación descendente alcanzo el 27% así como también la comunicación horizontal alcanzo el 50% donde indican que siempre se manifiestan estos aspectos.

Tabla 9

*Prueba de normalidad*

		Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	Comunicación Interna	0,076	32	0,000	0,781	32	0,000
V2	Desempeño laboral	0,145	32	0,000	0,793	32	0,000

Fuente: \*\* La correlación de significación Lilliefors SPSS.

En la tabla 9, se presenta la prueba de normalidad, de acuerdo con las características de muestra presentada en el estudio conformada por 32 elementos se utilizó la Prueba Shapiro-Wilk, es decir que dicha prueba se manifiesta cuando se presenta una muestra menor a cincuenta elementos, de igual forma presenta un nivel de significancia para ambas variables comunicación interna y desempeño laboral menos a 0.05 es decir que no hay una distribución normal de los datos por tanto se trabajó con la correlación no paramétrica de Spearman.

Prueba de hipótesis general, H 1: Existe una relación negativa e inversa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0.05$ , este corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla 10

*Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral*

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 - 78	,788** ,000 78
		N		
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,788** ,000 78	1,000 - 78
		N		

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 10, se muestra la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,788, lo que indica que existe correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación interna y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral. Por

el cual se acepta la hipótesis general planteada por el investigador estableciendo que H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 en efecto se rechaza la hipótesis nula que determina que H0: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Hipótesis específicas, comunicación ascendente y desempeño laboral. H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Tabla 11

Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral.

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral) N	- 78	,000 78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 78	- 78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 11, se muestra la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,625, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación ascendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral. Por el cual se acepta la hipótesis general planteada por el investigador estableciendo que H1: Existe

una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 en efecto se rechaza la hipótesis nula que determina que  $H_0$ : No Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Comunicación descendente y desempeño laboral,  $H_1$ : Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021,  $H_0$ : No Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Tabla 12

Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral.

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	1,000	, 692**
		Sig. (bilateral)	-	, 000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	, 692**	1,000
		Sig. (bilateral)	, 000	-
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 12, se muestra la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,692, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación descendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral. Por el cual se acepta la hipótesis general planteada por el investigador estableciendo que  $H_1$ : Existe

una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 en efecto se rechaza la hipótesis nula que determina que  $H_0$ : No Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Comunicación horizontal y desempeño laboral,  $H_1$ : Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021,  $H_0$ : No Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

Tabla 13

Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral.

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1,000	, 686**
		Sig. (bilateral)	-	, 000
		N	78	78
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	, 686**	1,000
		Sig. (bilateral)	, 000	-
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 13, se muestra la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,686, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación horizontal y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral. Por el cual se acepta la hipótesis general planteada por el investigador estableciendo que  $H_1$ : Existe



una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 en efecto se rechaza la hipótesis nula que determina que  $H_0$ : No Existe una positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este sentido, respecto a la hipótesis general, se logró determinar que la comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, confirman que la comunicación interna tiene una relación significativamente positiva muy fuerte en el desempeño laboral de los trabajadores teniendo como nivel de significancia menor a 0,05, esto quiere decir que cuando la comunicación interna mejore de manera considerable habrá mayor desempeño laboral. Se está de acuerdo con los estudios de Fernández & Batista (2016), Ramos (2016) y Salas (2016) ya que la comunicación interna es necesaria para elevar conocimientos, así mismo permite establecer estrategias las cuales permitan dirigir, orientar y motivar la participación de los colaboradores reduciendo conflictos laborales ayudando a altas direcciones tomar en cuenta la importancia de la comunicación interna dentro de las organizaciones, dichas investigaciones respalda la hipótesis de la relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral ya que dan énfasis e importancia a ambas variables, indicando los resultados a obtener por la aplicación correcta de estas dos variables ya que al tener buena comunicación interna cada vez van a ser más los empleados que se encuentren satisfechos y su desempeño laboral sea el adecuado.

En relación a la hipótesis específica 1 H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 se determina que la correlación es de 0,692, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación descendente y trabajo en equipo en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí. Se está de acuerdo con los estudios realizados por Julca (2020) y

Sáenz (2017) donde se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral, en tanto se establece que existe una mayor probabilidad cuando se tiene una mala comunicación ascendente el desempeño laboral en los trabajadores será desfavorable.

En relación a la hipótesis específica 2 H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, se muestra la correlación con un coeficiente es de 0,692, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación descendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL. Se está de acuerdo con los estudios de Urbina (2019) y Ríos (2016) en la que se determinó que existe una relación significativa con los valores de 77% para comunicación interna y 16% para desempeño laboral. Por ello se establece que existe mayor probabilidad de que cuando la comunicación descendente sea mala se va a realizar menor desempeño laboral afectando a la productividad de la organización.

En relación a la hipótesis específica 3 H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 se muestra la correlación con un coeficiente es de 0.686, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación horizontal y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL. Se está de acuerdo con los estudios de Cabrera (2017), Alfaro & De la Torre (2019) y Tejada, Ramírez & Vásquez (2019) donde determinó que existe una relación significativa con valores de  $P=0,876 > \alpha =0,05$  entre comunicación horizontal y desempeño

laboral, por ello se resalta que si la comunicación horizontal muestra deficiencias en su desarrollo el desempeño laboral se verá afectado.

Luego de considerar contextos diferentes de los estudios analizados, como el de Goicochea (2020) en el sector automotriz en la investigación realizada en la empresa Autonort Cajamarca se muestra que la comunicación en el desempeño de los colaboradores es la pieza clave para gestionar una organización, demostrando que es parte de todas las empresas, esta va cambiando y variando con el pasar del tiempo porque se ha perdido parte de su agilidad. En este sector es importante la repercusión en el desempeño laboral, la interacción constante entre compañeros de trabajo puede resultar fundamental para que las organizaciones logren cada uno de sus objetivos, algunas debilidades dentro de las empresas son por falta de comunicación interna, esto directamente afecta al desempeño de los colaboradores. Ramos (2016) en su tesis con referencia al sector electricidad se determinan los parámetros que permita la mejora en las relaciones laborales con el fin de potenciar todos los recursos e influir sobre las acciones en beneficio de las organizaciones, así como también las relaciones personales entre los integrantes y el ambiente laboral. Es importante establecer estrategias que permitan dirigir, orientar y motivar la participación de los trabajadores reduciendo los conflictos laborales. Clark (2018) en su tesis representa al desempeño laboral como de gran importancia en el Sector Servicios ya que este es considerado como un sector no productivo, ya que no produce bienes tangibles, pero si contribuye a la generación de productos, en este sector se encuentra el turismo que genera empleos y ser la potencia del desarrollo local y regional, se analizar la probabilidad de influencia que tiene los factores como la satisfacción laboral, estabilidad económica, relación con los superiores, las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, la metodología empleada es de modelos de variable dependiente limitada. La estabilidad económica y la relación con los superiores en este sector tienen efectos estadísticamente positivo y significativo con el desempeño laboral y que las

condiciones y medio ambiente en el trabajo y los problemas con los compañeros de trabajo no afecta a la variable. La comunicación interna y el desempeño laboral son parte fundamental para un buen desempeño organizacional, concluyéndose que cada una de estas teorías tienen valor de significancia en común, los contextos indican que si la comunicación interna está debilitada el desempeño laboral siempre mostrara deficiencias por lo que se tendrán colaboradores descontentos y poco comprometidos con los objetivos y planes estratégico que la empresa se ha trazado.

La investigación realizada en estudio ha comprobado los aportes de Bermúdez (2016) donde indica que la comunicación interna es un proceso en la que individuos están en un ambiente en común convirtiéndose en un elemento básico de participación para facilitar la transmisión de mensajes entre individuos, entre sus dimensiones esta la comunicación ascendente, según Ramos, Paredes & Lema (2016) es el mensaje de subordinado a superiores para realizar algunas preguntas, retroalimentaciones o sugerencias, ayudar a medir el clima laboral, promoviendo la participación de los empleados permitiendo que ellos también puedan tomar decisiones, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 29% donde indican que a veces se da la dimensión comunicación ascendente en la empresa Servilinemaq EIRL. Por otro lado, la comunicación descendente según el libro Comunicación organizacional (2018) indica que esta comunicación se realiza de arriba hacia abajo, comunica metas, tareas, instructivos, retroalimentación. Los beneficios de esta comunicación es que trasmite información sobre el trabajo, instruir y orientación en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, controla y evalúa el desempeño, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 45% donde indican que a veces se da la dimensión comunicación descendente en la empresa Servilinemaq EIRL. Navarro (2017) menciona que la comunicación horizontal un intercambio de información entre colaboradores del mismo nivel jerárquico, esta comunica está influida por dos

aspectos: la organización funcional que requiere de un análisis para cada una de las actividades o funciones que se desempeñan en la empresa u organización jerárquica es la que determina las líneas de superioridad en la empresa y sus actividades, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 38% donde indican que casi siempre se da la dimensión comunicación horizontal en la empresa Servilinemaq EIRL. Así mismo se tiene la variable desempeño laboral, Acosta (2018) menciona que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que manifiesta el colaborador en la empresa, es la evaluación individual que se basa en analizar el esfuerzo del trabajador, un buen desempeño laboral requiere de las responsabilidades de los colaboradores y de sus superiores. Entre sus dimensiones esta la satisfacción, Chiang & Santa María (2015) la define como un estado emocional positivo o agradable que resulta de las experiencias laborales que un individuo experimenta, al colaborador le gusta su trabajo, tiene sentimientos positivos, también se encuentran los sentimientos negativos ya que la satisfacción laboral es cambiante porque crecen y decrecen, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 38% donde indican que casi siempre se da la dimensión satisfacción en la empresa Servilinemaq EIRL. Otra dimensión es el trabajo en equipo donde Peiró (2020) lo indica como una labor en conjunto con individuos que tienen un mismo objetivo, aunque las actividades se desarrollen de manera distinta, esto se da para aportar conocimientos, compartir información para poder conseguir un mismo objetivo. Las características del trabajo en equipo es compartir los objetivos, ganas de cooperar unos con otros, visualización positiva de las metas, comunicación efectiva y potenciar posibles ideas con creatividad, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 45% donde indican que casi siempre se da la dimensión trabajo en equipo en la empresa Servilinemaq EIRL. Para Acendo (2020) las competencias laborales son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una persona desarrolla para comprender, transformar y desempeñar responsabilidades de forma adecuada, las

partes que comprenden las competencias son: el conocimiento el que se aprende a través de la experiencia, destreza que son el resultado de la aplicación de conocimientos varias veces, la habilidad que es un potencial para llevar tareas físicas y mentales, y por último el comportamiento que es la reacción de un individuo ante una situación, en la presente investigación mediante el instrumento aplicado se obtuvo un 28% donde indican que a veces se da la dimensión competencia en la empresa Servilinemaq EIRL.

Respecto al presente estudio se recomienda mejorar la comunicación interna dentro de sus organizaciones ya que como se ha visto a lo largo de esta investigación esta variable es de suma importancia para el crecimiento organizacional de una empresa, puede abrir puertas y cerrar puertas dependiendo de cómo se está manejando esta variable en su empresa, de la mano de esta variable va el desempeño organizacional, ya que al tener una mejor comunicación se desarrollara un desempeño laboral adecuado y productivo mostrando sus efectos en el desarrollo organizacional de sus empresas ante la competencia y mercado.

Se concluye de acuerdo con el objetivo general el cual fue determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 existe correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación interna y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL, los resultados fueron comprobados a través del coeficiente Rho Spearman de 0.788 con un nivel de significancia menor a 0.05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral.

A su vez, en relación con su primero objetivo específico el cual es determinar la relación entre comunicación ascendente y satisfacción en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, se comprobó a través del coeficiente Rho Spearman el valor de 0,625, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación ascendente y

satisfacción en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral.

En relación con su segundo objetivo en cual es determinar la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021, se comprobó a través del coeficiente Rho Spearman un valor de 0,692, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación descendente y trabajo en equipo en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral.

En su último objetivo específico que es determinar la relación entre comunicación horizontal y competencia en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021 se comprobó a través del coeficiente Rho Spearman un valor de 0,686, lo que indica que existe correlación positiva considerable entre la variable comunicación horizontal y competencia en la empresa Servilinemaq EIRL, así mismo presenta un nivel de significancia menor a 0,05 es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interna se obtendrá un mejor desempeño laboral.

## Referencias

- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Acsendo Blog (2020). *Competencias laborales: qué son, para qué sirven y cómo evaluarlas. Que son y como se miden las competencias laborales.* <https://blog.acsendo.com/que-son-competencias-laborales/>
- Alan Neill, D., Cortez Suarez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Primera edición en español, 2018.* <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alfaro Cabrera, R. K., De la torre Cruzado, C. B. (2019). *Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018. Universidad privada del norte.* <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22024/Alfaro%20Cabrera%20Ruby%20Kelly%20De%20La%20Torre%20Cruzado%20Carlos%20Bryan.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bastis consultores (2020). *TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA REALIZAR UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.* <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Bizneo blog (20202). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo.* <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bruno, E. (2018). *¿Qué es la comunicación interna: ¿Conoce 10 estrategias para elaborar la de tu empresa?* <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Cabrera Rosell, L. A. (2017). *La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Cajamarca. Universidad nacional de Cajamarca.* <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2562/TESIS%20MAESTRIA%20CABRERA%20ROSELL%20LUIS%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiang Vega, M. M., San Martín Neira, N. J (2015) *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Revista ciencia y trabajo*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Clark Mendivil, Y. (2018). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL SUR DE SONOR*. *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN*. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Cossío Hernández, F. M. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de Transportes Expreso internacional palomino S.a.c 2018*. *Universidad peruana de las américas*.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/466/DESEMPE%20LABORAL%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTES%20EXPRESO%20INTERNACIONAL%20PALOMINO%20SAC%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- De salas Nestares, R (2016). *La comunicación interna empresarial en el desarrollo estratégico de las personas multinacionales españolas en el siglo XXI*. *Universidad CEU Cárdenas Herrera – Valencia*.  
<http://opendata.dspace.ceu.es/bitstream/10637/8533/1/La%20comunicaci%20b3n%20interna%20empresarial%20en%20el%20desarrollo%20estrat%20gico%20de%20las%20empresas%20multinacionales%20espa%20b1olas%20en%20el%20siglo%20XXI> Tesis Ram%20de%20Salas%20Nestares.pdf
- Dzaul Escamilla, M. (2015). *Diseño no experimental. Asignatura de fundamentos de la metodología. Unidad 3 Aplicación básica de los métodos científicos*.  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Ealde Bussines School (2016, 01 de diciembre). *Cinco problemas de comunicación interna en las empresas*. *Marketing y Comunicación Revista*. <https://www.ealde.es/problemas-comunicacion-interna-empresas/>
- El comercio (2016, 15 de setiembre). *Cinco cosas para mejorar la comunicación interna de tu empresa*. *Diario peruano*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/5-consejos-mejorar-comunicacion-interna-empresa-259460-noticia/?ref=ecr>

- Equipo de redacción de Drew (2020). *El flujo de información y la comunicación interna de tu empresa*.  
<https://blog.wearedrew.co/los-flujos-de-informacion-y-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa>
- Feria Ávila, H., Mantilla Gonzales, M., Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos y técnicas de indagación empírica?* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fernández Hernández, T., Batista Quintero, L. R. (2016). *ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA ZONA DE DEFENSA DE LA SIERRITA, MUNICIPIO CUMANAYAGUA*. Universidad de Cienfuegos Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000400003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003)
- Goicochea Marlo, Y. M (2020). “RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA S.A.C DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA - 2020”.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26457/Goicochea%20Marlo%20Yojan%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goicochea Zavala, D. C. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017*. Universidad Ricardo palma.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huaire Ignacio, E. J. (2019). *Método de investigación*.  
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Julca Aguirre, F (2020). *Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital*. Universidad Autónoma del Perú.  
[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1164/3/Julca%20Aguirre%2C%20Franklin\\_A.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1164/3/Julca%20Aguirre%2C%20Franklin_A.pdf)
- Lannotti, M. (2016). *Confianza en la empresa: Su importancia para la delegación efectiva*.  
<https://tandemsd.com/es/confianza-en-la-empresa-su-importancia-para-la-delegacion-efectiva/>
- Libro comunicación organizacional (2018). *Comunicación ascendente y descendente*.  
<http://comunicaorganiz.blogspot.com/2018/11/comunicacion-ascendente-y-descendente.html>

- López, P., Roldan, S. F. (2016). *Metodología de investigación social cuantitativa*. [https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: Definición, Propiedad intelectual e Industria*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Marín, A. L. (2017). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones. Tecnicatura de gestión universitaria*. FEC España: Bosch, 1997. <file:///C:/Users/jllovera.DOMFERREYROS/Downloads/secitgu.eco.catedras.unc.edu.ar-Comunicaci%C3%B3n%20horizontal.pdf>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Moliner, J (2019). *¿Qué es la gestión de tareas y porque la usa los líderes?* <https://www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/>
- Moreno Galindo, E. (2018). *INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL*. [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html#google\\_vignette](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html#google_vignette)
- Moreno Hurtado, M. A., Torres Arévalo, N., Martines Patiño, K. V., Martines Beltrán, K. G., Vesga Rodríguez, J. J (2018). *Identidad laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo de trabajo*. Ensayos salud y administración. <http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5 Identidad Laboral.pdf>
- Ocsa Mares, C. M., Huayra Huamani, Y. P (2017). *CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA DCR MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE AREQUIPA 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/RIocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Condiciones%20de%20trabajo%3A%20Las%20condiciones,los%20servicios%20de%20bienestar%20social>.
- P&A Group (2017). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Herramientas de productividad*. <https://grupo-pya.com/12984-2/>
- Pedrosa, S. J (2020). *Remuneración*. Revista Economipedia haciendo fácil la economía. <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

- Peiró, R (2020). *Trabajo en equipo. Economipedia haciendo fácil la economía.*  
<https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Ramírez Oyarvide, H. P., Reyes Sarria, E. F., & Montaña Colorado, M. R (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Revista Científica. (1)*
- Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Terán Andrade, P. E., Lema Lliguicota, L. F (2017). *Comunicación organizacional. Grupo de capacitación e investigación pedagógica.*  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Ramos Ulloa, A. C (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL. Universidad Andina Simón Bolívar – sede Ecuador.*  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5328/1/T2071-MDTH-Ramos-La%20comunicacion.pdf>
- Ríos Yalta, C. X. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016.*  
 Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1)
- Rivera Martines, J. A., Cota Lluenavo, J. A (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Artículo de investigación.*  
<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Rodríguez, D., (2018). *Investigación básica: características, definición, ejemplos.* Liferder.  
<https://www.liferder.com/investigacion-basica/>
- Tejada Carrera, J. A., Ramírez Briceño, E. S., Vásquez Rojas, M. A. (2020). *LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CAJAMARCA.*  
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/178>
- Urbina Delgado, E. N. (2019). *COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD, HUACHO, 2017. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN.*

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valenzuela Salazar, N., Martines, C. P., Sánchez, V. L., & Briones, C. T (2020). *Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista GEON (Gestión, organizaciones Y Negocios)*, 7(1).  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206/191>

Sáenz Castellón, A. J (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA.*  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## **Anexos**

### **ANEXO N° 1. CUESTIONARIO**

**Instrumento de recolección de datos****CUESTIONARIO**

El presente instrumento pretende medir la Comunicación Interna y Desempeño Laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq E.I.R.L Cajamarca,2021.

**INSTRUCCIONES:**

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todas las preguntas.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- Para desarrollar este cuestionario, usted dispone como máximo 10 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

**SEXO:** MASCULINO  FEMENINO

**EDAD:** 25-30  30-35  35-40  40 a más

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 01: COMUNICACIÓN INTERNA										
DIMENSIONES	INDICADORES				1	2	3	4	5	
Comunicación ascendente	01	¿Considera que el flujo de información es suficiente para que resuelva todas sus dudas respecto a sus consultas?								
	02	¿Considera que su jefe se comunica de manera sencilla y precisa?								
	03	¿Considera que su jefe transmite la misión, visión y objetivos de su organización?								
	04	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación en la empresa?								
	05	¿Considera que la confianza entre empleador y trabajador es fundamental para una comunicación eficiente?								
Comunicación descendente	06	¿Considera que la capacitación laboral es pieza clave para un desempeño mejor en las actividades que desarrolla en la empresa?								
	07	¿Considera usted que aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?								
	08	¿Considera que cuenta con la preparación necesaria para realizar sus actividades?								
	09	¿Cuenta con la información necesaria para realizar sus actividades?								

<b>Comunicación horizontal</b>	<b>10</b>	¿Considera que la identidad laboral permite que usted pueda crecer profesionalmente en la empresa?					
	<b>11</b>	¿Considera que tiene bien definido sus funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?					
	<b>12</b>	¿Se siente comprometido con el cumplimiento de objetivos de su organización?					
	<b>13</b>	¿Se siente parte de la organización y estar comprometido con sus logros y metas?					
<b>VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
<b>Satisfacción</b>	<b>14</b>	¿Considera que la remuneración que percibe en la empresa cubre sus expectativas?					
	<b>15</b>	¿Considera que la remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?					
	<b>16</b>	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del gerente como del administrativo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
	<b>17</b>	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?					
<b>Trabajo en equipo</b>	<b>18</b>	¿Considera que el compromiso entre empleador y trabajador permite que su desempeño laboral sea positivo?					
	<b>19</b>	¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
	<b>20</b>	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
	<b>21</b>	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?					
<b>Competencia</b>	<b>22</b>	¿Considera que la gestión de tareas en la empresa no discrimina a ningún colaborador?					
	<b>23</b>	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
	<b>24</b>	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
	<b>25</b>	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?					

## ANEXO N° 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 14

Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq E.I.R.L Cajamarca-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección	Metodología	Población y Muestra
<p><b>Pregunta General:</b> ¿Existe relación entre comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?</p> <p><b>Preguntas específicas:</b> ¿Existe relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021? ¿Existe relación entre comunicación descendente y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021? ¿Existe relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral en la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Determinar la relación entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Determinar la relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe una relación positiva y directa entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b> H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación ascendente y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación descendente y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. H1: Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021. Ho: No Existe una relación positiva y directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.</p>	<p><b>Variable Dependiente Comunicación interna:</b> La comunicación interna se refiere a un proceso donde individuos que se encuentran en un ambiente en común interactúan e intercambiar información, esta comunicación se traslada a las organizaciones donde se convierten en un elemento básico en el cual participan cada uno de los miembros (Bermúdez 2016).</p> <p><b>Variable Dependiente Desempeño Laboral:</b> El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que manifiesta el colaborador en la empresa, es la evaluación individual que se basa en analizar el esfuerzo del trabajador. Un buen desempeño laboral requiere de las responsabilidades de los colaboradores y de sus superiores (Acosta 2018).</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Comunicación Interna</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral</p>	<p>Es una estrategia para gestionar e integrar el equipo de trabajo, en ocasiones se solo se utiliza para informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar algún contenido</p> <p>Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, es el acto de cumplir con obligaciones, realizar una actividad en la empresa.</p>	<p><b>Comunicación ascendente</b></p> <p><b>Comunicación descendente</b></p> <p><b>Comunicación horizontal</b></p> <p><b>Satisfacción</b></p> <p><b>Trabajo en equipo</b></p> <p><b>Competencias</b></p>	<p>Flujo de información</p> <p>Confianza</p> <p>Capacidad laboral</p> <p>Identidad laboral</p> <p>Remuneración</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Compromiso</p> <p>Gestión de tareas</p>	Cuestionario	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo (Cuantitativo) – correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 32 colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL Cajamarca 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> 32 colaboradores de la empresa Servilinemaq EIRL.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO N° 2. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la Investigación:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVILINEMAQ EIRL CAJAMARCA 2021		
<b>Línea de Investigación:</b>	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL		
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Mg. Giovanni Figari Salas		
<b>El instrumento de medición pertenece a las variables:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA / DESEMPEÑO LABORAL		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la Investigación:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVILINEMAQ EIRL CAJAMARCA 2021		
<b>Línea de Investigación:</b>	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL		
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	JOSÉ RENATTO MANCHEGO GUERRA		
<b>El instrumento de medición pertenece a las variables:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA / DESEMPEÑO LABORAL		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



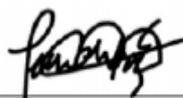
### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la Investigación:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVILINEMAQ EIRL CAJAMARCA 2021	
<b>Línea de Investigación:</b>	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL	
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	MAGISTER FERNANDEZ ESPINOZA, JESSICA	
<b>El instrumento de medición pertenece a las variables:</b>	COMUNICACIÓN INTERNA / DESEMPEÑO LABORAL	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



FERNANDEZ ESPINOZA, JESSICA  
DNI 70193395